



Evento: XXII Jornada de Extensão

## A EXTENSÃO NO BALCÃO DO CONSUMIDOR COMO ELEMENTO PROPULSOR DA FORMAÇÃO JURÍDICA<sup>1</sup>

EXTENSION AT THE CONSUMER'S BALCONY AS A DRIVER ELEMENT OF LEGAL EDUCATION - A EXTENSÃO NO BALCÃO DO CONSUMIDOR COMO ELEMENTO PROPULSOR DA FORMAÇÃO JURÍDICA

Angelica Maria Zardin de Almeida<sup>2</sup>, Joaquim Henrique Gatto<sup>3</sup>, Francieli Formentini<sup>4</sup>, Eliete Vanessa Schneider<sup>5</sup>, Fernanda Serrer<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Projeto de Extensão Universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução” desenvolvido no Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ.

<sup>2</sup> Bolsista PIBEX. Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ, RS.

<sup>3</sup> Mestre em Direito. Professor Universitário. Extensionista no Projeto de Extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução” da UNIJUÍ.

<sup>4</sup> Mestre em Direito. Professora Universitária do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ. Coordenadora do Projeto de Extensão Universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução” da UNIJUÍ.

<sup>5</sup> Doutoranda no Programa de Pós- Graduação em Direitos Humanos da UNIJUÍ. Professora Universitária. Extensionista no Projeto de Extensão Universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução” da UNIJUÍ.

<sup>6</sup> Doutoranda no Programa de Pós- Graduação em Direitos Humanos da UNIJUÍ. Professora Universitária. Extensionista no Projeto de Extensão Universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução” da UNIJUÍ.

### RESUMO

O presente trabalho visa abordar a importância do Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução", por meio da atuação do Balcão do Consumidor, que realiza atendimento aos consumidores, com a finalidade de possibilitar a resolução dos conflitos resultantes das relações de consumo pela autocomposição. Nesse sentido, as atividades de extensão realizadas neste espaço, estabelecem vínculos com a sociedade para que o conhecimento e a pesquisa proporcionem o progresso e qualidade de vida local. Além disso, também se constitui com um importante espaço de formação jurídica dos estudantes do Curso de Graduação em Direito, que atuam como bolsistas e como estagiários.

**Palavras-chave:** Direitos do Consumidor. Extensão Universitária. Formação jurídica. Sociedade.

### INTRODUÇÃO

O Projeto de Extensão do Balcão do Consumidor tem como um dos seus objetivos realizar o atendimento dos consumidores visando a resolução de conflitos de consumo e a



proteção dos direitos do consumidor, que é parte hipossuficiente da relação do consumo. Segundo o Código de Defesa do Consumidor, toda pessoa física ou natural poderá se enquadrar como consumidor, nos termos da lei. Em contrapartida, nos termos do artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor, é “toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como entes despersonalizados, que desempenham atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”.

Assim, o Balcão do Consumidor, atua de forma extrajudicial, buscando a autocomposição pela conciliação e mediação. Como um espaço de extensão universitária, os atendimentos são realizados pelos estudantes do Curso de Direito, que atuam como bolsistas extensionistas, supervisionados pelo professor extensionista e pela analista jurídica.

## **METODOLOGIA**

Para conhecimento adquirido no Balcão do Consumidor realização do presente trabalho utilizou enquanto metodologia, a revisão bibliográfica, bem como, dados relativos aos atendimentos realizados no âmbito do Balcão do Consumidor de Ijuí-RS.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A Constituição Cidadã de 1988, devotou a proteção do consumidor como direito fundamental, ao dispor em seu Artigo 5º, inciso XXXII que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;”. Ademais, a Constituição Federal Ademais, também estabeleceu no Artigo 170 que:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:  
V - defesa do consumidor;

Diante disso, o Curso de Graduação em Direito em parceria com o Município de Ijuí, PROCON, Ministério Público Estadual e outras instituições, atuam, por meio do Balcão do Consumidor, realizando atendimentos aos consumidores da localidade de Ijuí e região, no sentido de orientá-los acerca dos seus direitos, bem como realizar os encaminhamentos necessários para que o conflito de consumo seja solucionado.



Nos casos, em que o conflito não é solucionado em um primeiro contato com o fornecedor, é elaborada a Carta de Informações Preliminares (CIP), na qual o relato do consumidor de forma clara e objetiva, solicitando a resolução do conflito para enviar para o fornecedor, o qual, recebendo a CIP, possui um prazo de 10 dias para dar uma resposta com informações referentes ao problema relatado pelo consumidor ou uma solução para o ocorrido. Decorrido o prazo, e não havendo solução, o consumidor é informado, cabendo a ele judicializar ou não o conflito. Ademais, o Procon poderá instaurar processo administrativo para apurar eventual infração à Lei nº 8.078/90 pelo fornecedor.

Nesse sentido, além disso, o Balcão do Consumidor também se constitui como um espaço qualificado de aprendizado, sendo oportunizado aos graduandos de direito, na condição de bolsistas, esse contato com a prática jurídica em uma área muito importante e que faz parte do cotidiano das pessoas.

É extremamente relevante e desafiador o trabalho realizado no Balcão do Consumidor para a sociedade abrangendo inúmeros tipos de conflitos consumeristas. Como estudantes, aprendemos diariamente a dialogar com as pessoas, em especial com os consumidores e fornecedores, pois recebemos todo tipo de consumidor, muitas vezes, até exaltados e obtemos a relevância de conseguir conversar com eles acalmando de forma harmônica, entendendo sua situação e assim conseguimos ajudá-los e se torna muito gratificante, o aprendizado de escutar e poder descrever a situação em que o consumidor se encontra para que o fornecedor possa de forma clara entender o que está acontecendo para conseguir dar uma resposta de acordo com o que o consumidor relatou e solicitou.

Ademais, a experiência vivenciada no Balcão do Consumidor, visa despertar e instigar permanentemente a reflexão e o pensamento crítico na temática que envolve as relações de consumo.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Balcão do Consumidor possui grande importância para os consumidores e comunidade em geral, possibilitando a resolução autocompositiva dos conflitos de consumo, os quais fazem parte do cotidiano da maioria das pessoas. Além disso, também exerce um relevante papel de prestar informações e orientações acerca dos direitos do consumidor e



auxilia na resolução de problemas pois, muitas vezes, os consumidores não possuem conhecimento de como proceder com seu infortúnio.

Cabe destacar, ainda, a extrema importância do conhecimento adquirido pelos estudantes do Curso de Graduação em Direito, no trabalho da extensão no Balcão do Consumidor, aprendendo a organizar um ambiente harmônico com os consumidores, de forma onde visa o crescente aprendizado dos graduandos no âmbito jurídico compreendendo sobre leis, também conhecimento técnico, procedimental, no sentido de fazer os encaminhamentos a partir das especificidades do caso concreto.

#### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BESSA, MOURA, Leonardo, Walter. Manual de direito do consumidor. - **4. ed. Brasília : Escola Nacional de Defesa do Consumidor**, Brasília/ DF-Brasil, 2014. 290 p.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 2021**. Institui o Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm). Acesso em: 20 de julho de 2021.